表 8

## 以提供协助／作出澄清的方式终结的投诉个案结果

| 机构 | 投诉个案数目 | 建议采取／已采取补救措施的个案 | 并无证据证明行政失当的个案 | 未有定论的个案 | 申诉专员就推行全面的改善措施提出建议 |
|---|---|---|---|---|---|
| 入境事务处 | 52 | 10 (19%) | 40 (77%) | 2 (4%) | 5 |
| 九广铁路公司 | 9 | 1 (11%) | 8 (89%) | | 1 |
| 土木工程拓展署 | 5 | | 5 (100%) | | |
| 土地注册处 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 水务署 | 68 | 18 (26.5%) | 49 (72%) | 1 (1.5%) | 10 |
| 司法机构政务长 | 12 | 1 (8%) | 11 (92%) | | |
| 市区重建局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 平等机会委员会 | 5 | | 5 (100%) | | |
| 民政事务总署 | 47 | 9 (19%) | 37 (79%) | 1 (2%) | 7 |
| 民航处 | 2 | | 2 (100%) | | |
| 立法会秘书处 | 2 | | 2 (100%) | | |
| 地政总署 | 94 | 27 (29%) | 66 (70%) | 1 (1%) | 24 |
| 行政长官办公室总务室 | 1 | 1 (100%) | | | |
| 并无注明 | 5 | | 5 (100%) | | |
| 房屋署 | 192 | 20 (10%) | 169 (88%) | 3 (2%) | 6 |
| 法律援助署 | 23 | 1 (4.4%) | 21 (91.2%) | 1 (4.4%) | |
| 知识产权署 | 3 | | 3 (100%) | | |
| 社会福利署 | 63 | 7 (11%) | 56 (89%) | | 5 |
| 屋宇署 | 132 | 35 (26%) | 96 (73%) | 1 (1%) | 32 |
| 建筑署 | 3 | | 3 (100%) | | |
| 律政司 | 2 | | 2 (100%) | | |
| 政府化验所 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 政府物流服务署 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 政府产业署 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 政府新闻处 | 2 | 1 (50%) | 1 (50%) | | |
| 政府总部 | | | | | |
| - 工商及科技局 | 1 | 1 (100%) | | | 1 |
| - 公务员事务局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 民政事务局 | 3 | | 3 (100%) | | 1 |
| - 房屋及规划地政局 | 2 | | 2 (100%) | | |
| - 保安局 | 2 | 1 (50%) | 1 (50%) | | |
| - 政制事务局 | 1 | 1 (100%) | | | |
| - 政务司司长办公室 | 12 | 5 (42%) | 7 (58%) | | 3 |
| - 财经事务及库务局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 教育局 | 8 | 2 (25%) | 6 (75%) | | 2 |
| - 教育统筹局 | 12 | 5 (42%) | 7 (58%) | | 5 |
| - 劳工及福利局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 发展局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 环境运输及工务局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 卫生福利及食物局 | 5 | 1 (20%) | 4 (80%) | | 1 |
| 食物环境卫生署 | 186 | 56 (30%) | 130 (70%) | | 63 |
| 香港考试及评核局 | 13 | 8 (62%) | 5 (38%) | | 14 |

# 表 8

## 以提供协助／作出澄清的方式终结的投诉个案结果

| 机构 | 投诉个案数目 | 建议采取／已采取补救措施的个案 | 并无证据证明行政失当的个案 | 未有定论的个案 | 申诉专员就推行全面的改善措施提出建议 |
|---|---|---|---|---|---|
| 香港房屋协会 | 8 | | 7 (87.5%) | 1 (12.5%) | |
| 香港房屋委员会 | 4 | | 4 (100%) | | |
| 香港金融管理局 | 2 | | 2 (100%) | | |
| 香港海关 | 9 | 1 (11%) | 8 (89%) | | 2 |
| 香港警务处 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 个人资料私隐专员公署 | 4 | | 4 (100%) | | |
| 差饷物业估价署 | 5 | | 5 (100%) | | 1 |
| 库务署 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 消防处 | 11 | 2 (18%) | 9 (82%) | | 2 |
| 海事处 | 5 | | 5 (100%) | | |
| 破产管理署 | 12 | 4 (33%) | 8 (67%) | | 3 |
| 康乐及文化事务署 | 49 | 14 (29%) | 35 (71%) | | 10 |
| 强制性公积金计划管理局 | 11 | 2 (18%) | 9 (82%) | | 2 |
| 规划署 | 12 | 2 (17%) | 10 (83%) | | 2 |
| 劳工处 | 22 | 1 (5%) | 21 (95%) | | 1 |
| 渠务署 | 7 | | 7 (100%) | | |
| 税务局 | 23 | 5 (22%) | 18 (78%) | | |
| 邮政署 | 26 | 12 (46%) | 14 (54%) | | 5 |
| 廉政公署 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 路政署 | 17 | 5 (29%) | 12 (71%) | | 6 |
| 运输署 | 66 | 8 (12%) | 56 (85%) | 2 (3%) | 4 |
| 电讯管理局 | 8 | 1 (12.5%) | 7 (87.5%) | | 2 |
| 渔农自然护理署 | 22 | 4 (18%) | 18 (82%) | | 4 |
| 审计署 | 1 | 1 (100%) | | | |
| 影视及娱乐事务管理处 | 339 | 334 (99%) | 5 (1%) | | |
| 学生资助办事处 | 13 | 2 (15%) | 11 (85%) | | 1 |
| 机场管理局 | 3 | | 3 (100%) | | |
| 机电工程署 | 6 | 1 (17%) | 5 (83%) | | |
| 选举事务处 | 5 | 2 (40%) | 3 (60%) | | |
| 卫生署 | 27 | 7 (26%) | 20 (74%) | | 1 |
| 环境保护署 | 24 | 5 (21%) | 19 (79%) | | 3 |
| 职业训练局 | 1 | 1 (100%) | | | 1 |
| 医院管理局 | 69 | 12 (17%) | 53 (77%) | 4 (6%) | 7 |
| 医疗辅助队 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 惩教署 | 53 | 3 (6%) | 50 (94%) | | |
| 证券及期货事务监察委员会 | 12 | | 12 (100%) | | |
| **合计** | **1,857** | **640** | **1,200** | **17** | **237** |

注 1.《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入表8内。